



Bijlage 04 Programma van Eisen
Europese openbare aanbesteding
Zaaksysteem (met geïntegreerd DMS en RMA)

Aanbestedingsnummer: 336792

Gemeente Nissewaard

Copyright © InnoviQ B.V. 2021

info@InnoviQ.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, digitaal, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	5
1.1	Algemeen.....	5
1.2	Geen voorbehouden.....	5
1.3	Offerte vereisten	5
2	Functionele eisen	7
2.1	Voldoen aan wet- en regelgeving.....	7
2.2	Inputmanagement.....	8
2.2.1	Scannen	8
2.2.2	Registratie.....	8
2.2.3	KA- en mailintegratie.....	8
2.2.4	E-formulieren.....	9
2.3	Dienstverlening.....	10
2.3.1	(Self-service) voorzieningen (waaronder PIP)	10
2.3.2	Klantcontact functionaliteit.....	11
2.3.3	Producten- en Diensten Catalogus.....	11
2.4	Zaakmanagement	11
2.4.1	Zaaktypecatalogus (ZTC).....	11
2.4.2	Workflow zaken.....	12
2.4.3	Werkvoorraad.....	13
2.5	Document Management	14
2.5.1	Documentencreatie.....	14
2.5.2	Ordering en versiebeheer.....	14
2.5.3	Documentflow	14
2.6	Record Management.....	15
2.6.1	Archivering, classificatie, selectie.....	15
2.7	Ondersteuning bijzondere werkvormen	16
2.8	Outputmanagement.....	16
2.8.1	Rapportages/BI.....	16
2.8.2	Navigatie en zoeken	17
2.8.3	Api's	17

3	Technische eisen	19
3.1	Architectuur en standaarden	19
3.2	Functioneel beheer	21
3.3	Autorisaties.....	21
3.4	Standaardkoppelingen	22
3.5	Beveiliging	23
4	Transitie en Transformatie	25
4.1	Implementatie	25
4.2	Conversie van data	26
4.3	Implementatie dienstverlening	26
4.4	Documentatie.....	26
4.5	Privacy	26
5	Beschikbaarheid, performance en serviceniveau	28
5.1	Beschikbaarheid.	28
5.2	Performance	28
5.3	Onderhoud	28
5.4	Support	30
5.5	Exitregeling.....	31
6	Opties	32
6.1	Algemeen.....	32
6.2	Optionele functionaliteit	32
6.3	Optionele koppelingen	32

1 Algemeen

1.1 Algemeen

Onderstaande eisen (exclusief hoofdstuk 6 Opties) dienen zonder enig voorbehoud door inschrijver geaccepteerd te worden en/of geleverd te worden met betrekking tot de opdrachtscope. Indien hieraan door inschrijver niet in het geheel wordt voldaan dan wordt de inschrijving ter zijde gelegd en uitgesloten voor verdere deelname. De prijsstelling gerelateerd aan de onderstaand gestelde eisen dient in zijn geheel in de inschrijving opgenomen te worden, zonder enige uitzonderingen, zodat een totaal inzicht ontstaat in alle kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. De prijsstelling wordt hiervoor separaat op het prijzenblad uitgevraagd. Deze prijsstelling wordt mede meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het (voorlopige) gunningsbesluit.

Let op: de onderstaande eisen zijn zo zorgvuldig en duidelijk mogelijk geformuleerd. Echter: indien eisen door hun formulering zo gesteld zijn dat inschrijvers hieraan niet dreigen te kunnen voldoen - en er met een verzoek tot aangepaste formulering geen afbreuk wordt gedaan aan de onderliggende intentie van de eis - dan vragen wij nadrukkelijk dit kenbaar te maken met het indienen van een vraag en/of een opmerking in de inlichtingenronde. Wij zouden het betreuren als formuleringen onbedoeld leiden tot uitsluiting van geschikte inschrijvers en hun inschrijvingen. De gemeente kan deze gevallen dan beoordelen en bepalen of bijstelling van een dergelijke eis passend is in het licht van haar aanbesteding en behoefte(n). Aan deze mogelijkheid kunnen geen rechten worden ontleend. Indien hiervan geen gebruik is / wordt gemaakt, geldt te allen tijde de formulering van eisen zoals onderstaand gesteld.

1.2 Geen voorbehouden

1. Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met levering van de beschreven opdrachtscope en hieraan gestelde voorwaarden (zie eisen).
2. Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle aanbestedingsdocumenten (inclusief alle gerelateerde bijlagen).
3. Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zich zonder enig voorbehoud akkoord met alle (concept-)overeenkomsten en het van toepassing zijn van de GIBIT 2020.
4. Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver zonder enig voorbehoud dat de inschrijving voldoet aan de projectscope en de geoffreerde prijs hiervoor sluitend is.

1.3 Offerte vereisten

5. De inschrijving betreft een volledig aanbod; dat wil zeggen gebruiksrecht voor de volledige Oplossing, onderhoud en support en de totale implementatie.
6. Het aanbod mag niet uitgaan van al in gebruik zijnde producten en/of diensten, behalve voor daaruit te migreren content en/of daarmee te realiseren koppelingen.
7. Alle in de inschrijving beschreven functionaliteit, content, etc. (inclusief de beantwoording van de eisen en wensen) dient onder het aanbod te vallen en te zijn inbegrepen in de prijs.
8. Alle in de inschrijving beschreven functionaliteiten zijn op basis van standaardfunctionaliteit beschikbaar vanaf de indieningsdatum van de inschrijving, tenzij nadrukkelijk anders vermeld door de gemeente in onderhavige documenten of alleen gedurende de implementatie van de Oplossing door inschrijver evident aantoonbaar te maken.
9. Het gebruiksrecht van de Oplossing dient 'per inwoner' te zijn, onafhankelijk van andere kengetallen zoals gebruikers, CPU's, opslagruimte, etc.

10. Het gebruiksrecht geeft het recht op gebruik van de volledige Oplossing en is dus niet beperkt tot modules en/of componenten, tenzij expliciet anders door de inschrijver aangegeven, waarbij geen concessies worden gedaan aan de opdrachtscope.
11. Doorlopende dienstverlening (onderhoud en support) verloopt ook via ditzelfde model van per productie-omgeving en 'per inwoner'.
12. Het door de inschrijver aangeboden gebruiksrecht voor productieomgevingen is inclusief het gebruik van een volledige testomgeving (inclusief koppelingen en integraties) en uitwijkfunctionaliteit van de Oplossing.
13. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden Oplossing door gemeente en uitvoeringspartners, etc. die voor de gemeente taken verrichten.
14. Het gebruiksrecht omvat gebruik van de volledige aangeboden Oplossing, ook voor niet-inwoners waarvoor de gemeente en partners taken verrichten. Dit is echter beperkt door, en aldus enkel van toepassing op, de wettelijke uitvoeringstaken die formeel aan gemeente (en niet aan anderen) zijn toegewezen.

2 Functionele eisen

2.1 Voldoen aan wet- en regelgeving

15. De Oplossing voldoet volledig en tijdig aan de uitvoering van de volledige beschreven opdrachtscope, de hieraan gerelateerde landelijke wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd. Onder deze wet- en regelgeving wordt ten minste - maar niet uitsluitend - verstaan: volledige compliancy op het AVG en BIO voor de huidige en toekomstige versies. De gemeente 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.
16. Bovengenoemde geldt tevens voor het tijdig leveren, implementeren en volledig onderhouden van koppelingen, waarvoor een deelnameverplichting bestaat op basis van landelijke wet- en regelgeving. Het betreft hier tevens het onderhouden van koppelingen zonder wettelijke grondslag op basis van de geldende standaarden (zie tevens onderdeel standaard-koppelingen en onderdeel techniek verderop). De gemeente 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de opdracht.
17. De metadatering van de Oplossing voldoet aan de volgende archiefstandaarden:
 - Toepassingsprofiel Metadatering Lokale Overheden (TMLO), en het toekomstig Metagegevens Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie (MDTO), binnen 6 maanden wanneer deze als landelijke standaard van toepassing wordt verklaard;
 - Het Referentiemodel voor Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) is binnen het ZSDMS leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van zaakgegevens;
 - Het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) is binnen het ZSDMS leidend bij het registreren, gebruiken of verwerken van basisgegevens;
 - Informatie Model Zaaktype Catalogus (ImZTC).Inschrijver hanteert hierbij N-1. Hierbij is N de meest recente versie. Indien een nieuwe versie 6 maanden uit is geldt dat inschrijver deze dient te ondersteunen en maximaal 1 versie mag achterlopen.
18. De Oplossing voldoet aan NEN-ISO 16175-1:2020 en is hiervoor actueel gecertificeerd ten aanzien van de door de inschrijver aangeboden versie(s) van alle onderdelen van de Oplossing. De volledige aangeboden Oplossing blijft NEN-ISO 16175-1:2020 (of een toekomstige opvolger hiervan) gecertificeerd gedurende de gehele looptijd.
19. De Oplossing dient als SaaS-dienst beschikbaar gesteld te worden en dient te voldoen aan ISO 27001 (en bij voorkeur organisatorisch geïmplementeerd op basis van ISO 27002) voor wat betreft ten minste de datacenters van waaruit de Oplossing wordt gehost. Bij voorkeur is inschrijver tevens zelf in bezit van een ISO 27001 ten aanzien van de Oplossing.
20. Inschrijver beschikt over een ISO 9001:2008 of 2015 certificaat of een algemeen kwaliteitssysteem waarin tenminste de volgende onderwerpen zijn geregeld: een kwaliteitsbeleid van de organisatie; concrete maatregelen die worden getroffen om de kwaliteit van de interne processen te waarborgen en klanttevredenheid te verbeteren; de wijze waarop dit beleid onder de aandacht wordt gebracht bij alle medewerkers en op welke wijze de toepassing van het beleid wordt getoetst.

2.2 Inputmanagement

2.2.1 Scannen

21. De Oplossing kan koppelen met een standaard OCR scanvoorziening waarmee gescande documenten door deze scanvoorziening worden herkend en verrijkt met metadata in o.a. XML-formaat waarna verdere verwerking in de aangeboden Oplossing mogelijk is.
22. De scanvoorziening leidt tot output die voldoet aan minimaal 300 dpi kleur en zwart-wit in het formaat PDF-A, voornamelijk op A3 en A4. Andere papier- en bestandsformaten (bijvoorbeeld TIF, PNG, PDF) kunnen ook worden verwerkt in de Oplossing.
23. De output van het scannen wordt geautomatiseerd aangeboden aan de Oplossing. De Oplossing biedt de mogelijkheid om deze output toe te voegen aan een reeds bestaande zaak of leidt tot registratie van een nieuwe zaak.

2.2.2 Registratie

24. De Oplossing ondersteunt: 1) centrale registratie binnen de gemeente ondergebracht bij de afdeling KCS, voornamelijk bedoeld om inkomende postprocessen te registreren; 2) decentrale registratie door de diverse vakafdelingen ter ondersteuning van de eigen werkprocessen.
25. Registratie betreft in beginsel zaakgerichte registratie, maar dient in uitzonderingsgevallen ook losse registratie van documenten (zonder of met nader te bepalen zaak) of een algemeen registratiezaaktype zonder procesgeleiding te ondersteunen. In geval van zaakgerichte registratuur is de inrichting van de zaak in de ZTC bepalend voor de zaak- en documentregistratie. Door de zaakbehandelend medewerker kan hierop in voorkomende gevallen worden afgeweken.
26. Zakenregistratie kan plaatsvinden met en zonder initiërend document. Er kunnen aldus zaken worden gestart en bestaan zonder onderliggend document.
27. In de registratuur worden koppelingen gemaakt om de belangrijkste entiteiten op zaken en documenten als metadata mee te geven: koppeling BRP, GBA-V voor natuurlijke personen, koppeling NHR voor organisaties en instellingen, koppeling BAG of LV-BAG voor adressen en verblijfsobjecten en een koppeling met Geo (ten minste x- en y-coördinaten). Van alle voorgenoemde basisadministraties kan geautoriseerd worden afgeweken aan de hand van vrije registraties voor bovengenoemde onderdelen (te allen tijde inzichtelijk in het scherm als sprake is van een afwijkende administratie ten aanzien van de basisadministratie).
28. Met behulp van de koppeling BRP en/of GBA-V kunnen natuurlijke personen worden gezocht en gegevens hiervan overgenomen worden in de Oplossing. Sleutels om natuurlijke personen te kunnen zoeken zijn tenminste: BSN, voorletters, achternaam, adres en geboortedatum.
29. De Oplossing kan zaken registreren met of zonder persoonsgegevens en of organisatiegegevens en ondersteunt aldus anonieme indiening en afhandeling.

2.2.3 KA- en mailintegratie

30. De gemeente gebruikt voor haar kantoorautomatisering Microsoft Office 2016 op fysieke dan wel virtuele werkplekken. Het is vanuit Word mogelijk om nieuwe en gewijzigde documenten rechtstreeks op te slaan onder bestaande zaken van de Oplossing. Bij voorkeur kunnen ook nieuwe zaken worden opgestart vanuit Word.
31. De gemeente gebruikt voor haar kantoorautomatisering Microsoft Office 2016 op fysieke dan wel virtuele werkplekken. Het is vanuit Outlook mogelijk om mails (verzonden en

- ontvangen, inclusief bijlagen) rechtstreeks op te slaan onder bestaande zaken van de Oplossing. De hoofdmail en de bijlagen worden opgeslagen als verschillende informatieobjecten. Tevens kunnen ook nieuwe zaken worden opgestart vanuit Outlook.
32. De Oplossing biedt de mogelijkheid om zelfstandig mailboxen geautomatiseerd uit te lezen en om de e-mails in bulk te verwerken in de Oplossing. De output kan worden toegevoegd aan een reeds bestaande zaak of leidt tot registratie van een nieuwe zaak.
 33. De Oplossing biedt aan de gebruikers de mogelijkheid om een selectie van e-mails uit mailboxen uit te lezen en om deze te verwerken in de Oplossing. De output kan worden toegevoegd aan een reeds bestaande zaak of leidt tot registratie van een nieuwe zaak.
 34. Bovenop bovengenoemde integraties voorziet de Oplossing in het kunnen toevoegen van bestanden van een ander bestandsformaat (zie eis 83). Dit kan op twee manieren: 1) aan de hand van toegang tot de netwerkschijven zoeken en selecteren van één of meerdere documenten; 2) aan de hand van drag and drop, met uitzondering van het rechtstreeks slepen van e-mails vanuit Outlook 365 web access. Let op: er zijn virtuele netwerkschijven, waaronder vooral Microsoft Office365 OneDrive, gemeentebreed in gebruik. Deze virtuele netwerkschijven zijn reeds geïntegreerd in de Windows-verkenner. Inschrijver kan deze integratie van virtuele netwerkschijven hergebruiken, dan wel dient zelf voor een correcte integratie met Microsoft Office365 OneDrive zorg te dragen.

2.2.4 E-formulieren

35. De e-formulieren van de Oplossing kunnen beschikbaar worden gesteld op de portalen van de Oplossing, dan wel in een eigen CMS-Oplossing.
36. De Oplossing kan aan de hand van binnengekomen e-formulieren (als onderdeel van de eigen Oplossing) nieuwe zaken registreren. Bijlagen aan het e-formulier worden automatisch opgeslagen als documenten onder de zaak. Velden op het e-formulier worden allemaal opgeslagen als attributen op de zaak.
37. De indiener ontvangt antwoord van de Oplossing dat het formulier correct is ingevuld/correct is verwerkt en een van toepassing zijnde kenmerk voor vervolcontact.
38. De 'look-and-feel' van de e-formulieren is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van de gemeente. Ten minste kan op het e-formulier naar wens het logo van de gemeente worden geplaatst en kunnen kleurstellingen naar wens worden aangepast. Bij voorkeur kan de gemeente de indeling van de schermen van het e-formulier zelf aanpassen.
39. De Oplossing kan e-formulieren beschikbaar stellen met of zonder DigiD (waarbij de niveaus van DigiD (1, 2 of 3) door de gemeente aangegeven kunnen worden), eIDAS (zodra deze door inschrijver beschikbaar kan worden gesteld), met of zonder eHerkenning (waarbij op termijn eveneens de niveaus gespecificeerd kunnen worden) en met of zonder betaaltransacties Ingenico. Uiteraard kunnen deze voorzieningen ook gefaciliteerd worden vanuit een portaal dat toegang geeft tot deze e-formulieren. Sommige formulieren kunnen anoniem ingediend worden.
40. E-formulieren geven de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen, met een maximale bijlage grootte van 500mb per bestand en de bestandsformaten dienen conform te zijn aan de bestandsformaten zoals opgenomen in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>).
41. E-formulieren faciliteren eenmalige uitvraag, meermalig gebruik. Aan de hand van authenticatie (bijvoorbeeld DigiD leidt tot automatisch invullen van persoons- en adresgegevens) en ZTC-logica (bijvoorbeeld keuze voor een product- of diensttype leidt tot het tonen van de behandelende afdeling) worden alle mogelijke velden op basis van prefill

ingevuld. Deze prefill is ten minste mogelijk voor eerder in de Oplossing achtergelaten e-mail en telefoonnummer van een burger, BRP, GBA-V, NHR, ZTC, (LV-)BAG en een geografische locatie (kaartoplossing mee te leveren door inschrijver op basis van ten minste uitwisselbare x- en y-coördinaten).

42. De inrichting van e-formulieren is ZTC-gestuurd. Dat betekent dat in de ZTC opgenomen metadata en attributen per zaaktype op de e-formulieren getoond kunnen worden zonder dat hiervoor uitvoerige scripting dan wel mapping benodigd is. Omgekeerd is het niet mogelijk om velden op een e-formulier op te nemen indien deze niet in de ZTC zijn opgenomen. De vraagfunctionaliteit binnen de e-formulieren kan worden voorzien van regels, beslisbomen en slimme velden op basis waarvan vragen en vervolgvragen wel of niet zichtbaar worden gemaakt.

2.3 Dienstverlening

2.3.1 (Self-service) voorzieningen (waaronder PIP)

43. De inschrijver levert een self-service-voorziening en self-service-processen (zoals de Persoonlijke Internet Pagina (PIP)) en beschikbaarstelling hiervan aan burgers, organisaties en instellingen, die SaaS-geserviced dient plaats te vinden.
44. De voorzieningen worden beschikbaar gesteld met DigiD en eIDAS (zodra deze door inschrijver beschikbaar kan worden gesteld).
45. De Oplossing geeft – voor wat betreft de zaaktypen die door de Oplossing worden ondersteund en de hieraan gerelateerde gegevens die in de Oplossing zijn opgeslagen - inzicht aan de bezoeker over eigen persoonsgegevens, historische en lopende zaken en besluiten/afhandeling en (een selectie van) de onderliggende documenten.
46. De Oplossing ondersteunt het vastleggen van een emailadres en telefoonnummer op zaakniveau. Deze gegevens worden zaakgericht opgeslagen en worden aldus alleen gebruikt voor communicatie rondom de desbetreffende zaak (met expliciete toestemming van de betrokkene), zodat doelbinding in het kader van de AVG geborgd wordt. De Oplossing biedt de mogelijkheid om direct vanuit de Oplossing te mailen (dan wel geautomatiseerd door te leiden naar een specifieke mailapplicatie), waarna deze email, inclusief toekomstige reacties hierop, automatisch in de Oplossing wordt opgeslagen.
47. Bij het aanbieden van self-service-voorzieningen aan burgers, ondernemingen en instellingen zijn deze webvoorzieningen zodanig aangesloten op de Oplossing dat digitale aanvragen automatisch binnenkomen en er geen additionele handelingen nodig zijn om deze te registreren en in verdere behandeling te nemen.
48. De 'look-and-feel' van de self-service-voorziening (en bij voorkeur ook van de gebruikersschermen) is in overeenstemming te brengen met huisstijl richtlijnen van de gemeente. Ten minste kan op ieder scherm naar wens het logo van de gemeente worden geplaatst en kunnen in ieder scherm kleurinstellingen naar wens worden aangepast. Bij voorkeur kan de gemeente de schermindeling zelf aanpassen. De geleverde webvoorziening omgeving kan aan de hand van ten minste webverwijzingen, en bij voorkeur embedding, opgenomen worden in de overige websites van de gemeente.
49. Reeds in de Oplossing (inclusief hiermee gekoppelde administraties) bekende gegevens worden voor-ingevuld op formulieren en / of schermen van de Oplossing na invoering van een beperkt aantal kerngegevens. Dit geldt zowel voor de self-service-voorzieningen als de gebruikersschermen van de Oplossing voor gebruikers van de gemeente.

2.3.2 Klantcontact functionaliteit

50. Klantcontactfunctionaliteit is volwaardig onderdeel van de Oplossing. De gemeente beschikt over een centraal KCS, maar hanteert tevens diverse decentrale teams die belast zijn met het klantcontact voor een specifiek organisatieonderdeel. De Oplossing geeft inzicht in alle personen, zaken en contactverzoeken die zijn geregistreerd in de Oplossing. Dus ook toegang tot de modules Zaaksysteem, document managementsysteem en record management systeem, uiteraard in overeenstemming met de ingeregelde autorisaties.
51. De Oplossing ondersteunt de registratie van klantcontacten, (terugbel)verzoeken en zaken. Vanuit klantcontacten en verzoeken kunnen zaken worden aangemaakt met hergebruik van reeds geregistreerde gegevens. De relatie tussen de zaak en het klantcontact en/of verzoek blijft inzichtelijk binnen de Oplossing.
52. Op alle klantcontacten die opvolging vereisen (aan de hand van een 'actie', 'verzoek' of 'zaak') kunnen worden vastgelegd, de gebruiker wordt actief gesignaleerd op opvolging indien termijnen (dreigen te) verlopen.
53. De Oplossing maakt het mogelijk vervolgacties op basis van klantcontacten, te weten verzoeken en zaken, toe te kunnen wijzen aan de juiste afdeling/team/medewerker/rol. Aan de hand van het type zaak (bij voorkeur ook verzoek) worden medewerkers eveneens actief ondersteund in het toewijzen aan de juiste behandelgroepen.
54. In een klantcontact is het mogelijk de volgende bronnen te ontsluiten: BRP en/of GBA-V om de persoon te zoeken, selecteren en de basis persoons- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek; aanduiding van een locatie aan de hand van (LV)BAG en/of GEO; NHR om instellingen en bedrijven te zoeken, selecteren en de basis bedrijfs- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek.
55. Binnen de Oplossing is het mogelijk om klantcontacten met de aard van een melding anoniem te registreren.

2.3.3 Producten- en Diensten Catalogus

56. De Oplossing voorziet in het kunnen vastleggen en beheren van een Producten en Diensten Catalogus, oftewel PDC. De PDC is gerelateerd aan, en bij voorkeur volledig geïntegreerd in de ZTC (zie 2.4.1). De ZTC (conform ImZTC 2.1) is normaliter leidend voor het beschikbaar stellen van e-formulieren en selfservice voorzieningen.

2.4 Zaakmanagement

2.4.1 Zaaktypecatalogus (ZTC)

57. De Oplossing beschikt over een zaaktypecatalogus (ZTC). In de ZTC kan alle configuratie plaatsvinden ten aanzien van zaaktypen en het gebruik hiervan binnen alle modules (ZS, DMS, RMA, KCS, PIP, e-formulieren etc.) van de Oplossing, zodanig dat de inrichting en het beheer op één plek (namelijk in het ZTC) kan plaatsvinden.
58. De initiële inrichting en het beheer van de ZTC kan door de gemeente zelf plaatsvinden en zal onderdeel uitmaken van het functioneel beheer. De ZTC kan, na een beperkte opleiding en zonder gebruik te hoeven maken van complexe ontwikkeltalen, door de gemeente zelfstandig worden ingericht en doorontwikkeld.
59. Gerelateerd aan het zaaktype kunnen zaakstappen, zaakactiviteiten, zaakstatussen, documenttypen, resultaattypen en attributen (vrije en verplichte velden, van tenminste het type alpha, numeriek (decimaal), alpha-numeriek, datum) onbeperkt worden ingegeven en vastgelegd. Van alle voornoemde soorten is het mogelijk om in te richten of deze in de zaakafhandeling een wel of niet verplicht karakter hebben. De Oplossing geeft aldus directe

- signalering aan al haar gebruikers (medewerkers, burgers, bedrijven) indien niet aan dit verplichte karakter wordt voldaan en blokkeert de verdere zaakafhandeling.
60. De Oplossing ondersteunt hiërarchie (verticaal en horizontaal) van zaken. Zaken kunnen leiden tot deelzaken en/of vervolgzaken, waarbij alle zaken binnen deze hiërarchie ondersteund worden door de volledige zaakfunctionaliteit (zonder enige beperking). Zaken worden in dit geval altijd gerelateerd aan elkaar. De relatie tussen (deel)zaken blijft inzichtelijk binnen de Oplossing.
61. Momenteel wordt gebruik gemaakt van Zaaksysteem Atos e-Suite van Atos met 217 zaaktypes (zie bijlage 10a, 10b en 10c). Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van documentmanagementsysteem Corsa van BCT waarin 8 workflowprocedures opgenomen zijn (zie bijlage 10d). Het is momenteel nog onzeker of de digitale-handtekening-procedures wel of niet worden overgenomen in het nieuwe Zaaksysteem. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden qua ondertekenen in het nieuwe Zaaksysteem. Deze systemen zullen het uitgangspunt vormen voor de initiële implementatie van de nieuwe Oplossing. Let op: genoemde cijfers hebben peildatum 11-11-2021, zijn indicatief, en kunnen nog veranderen.

2.4.2 Workflow zaken

62. De Oplossing biedt op maat te configureren procesondersteuning (registratie, afhandeling, sturing, bewaking) voor alle mogelijke zaaktypen van de gemeente, waarvan de configuratie door de gemeente eveneens kan plaatsvinden in eerdergenoemd ZTC.
63. De procesondersteuning leidt de gebruikers in de uit te voeren werkzaamheden met opties voor gegevensraadpleging en -registratie, documentraadpleging en -vervaardiging, benodigde overdrachten van de zaak of losstaande taken, controleren en fiatteren van registraties en documenten, zonder de zaak te hoeven verlaten.
64. De procesondersteuning kan met een vrij of verplicht karakter worden ingericht. Processen kunnen zich splitsen in twee stromen (eventueel gebruikmakend van hoofd- en deelzaken), processen kunnen weer samenkomen, processen kunnen zich splitsen in deelzaken, deelzaken kunnen weer samenkomen in het hoofdproces, processen en/of processtappen kunnen zich onbeperkt herhalen, processen en/of processtappen kunnen optioneel zijn en aldus naar inzicht van de eindgebruiker overgeslagen worden.
65. Binnen de procesondersteuning worden overdrachten van zaken of losstaande taken ondersteund. Het is voor de ontvangende medewerker/behandelaar mogelijk om: 1) de overdracht te accepteren, 2) de overdracht te weigeren en te retourneren, 3) de overdracht te weigeren en naar de juiste afdeling/team/medewerker/rol door te zetten.
66. In geval van een verkeerde zaaktype toewijzing gedurende de registratie is het tijdens het toedelingsproces (de zaak is aldus niet in actieve behandeling) mogelijk het zaaktype te wijzigen met behoud van reeds vastgelegde gegevens en bijgevoegde zaakdocumenten. Uiteraard kunnen deze zaakdocumenten tevens aangepast worden naar de juiste documenttypen.
67. Gedurende de procesondersteuning kunnen registraties worden aangevuld/gerelateerd aan diverse objecttypes. In de procesondersteuning kan ten minste gebruik worden gemaakt van: BRP en/of GBA-V om de persoon te zoeken, selecteren en de basis persoons- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek; aanduiding van een locatie aan de hand van (LV)BAG en/of GEO; NHR om instellingen en bedrijven te zoeken, selecteren en de basis bedrijfs- en adresgegevens over te kunnen nemen in het verzoek.
68. De Oplossing ondersteunt tevens vrije objecttypes met een objecttyperegistratie. Voorbeelden hiervan zijn (met geen enkele beperking): medewerkers, analoge dossiers, locaties, ketenpartners, etc.). In de objecttyperegistratie kunnen met eigen objecttypes

objectenregistraties worden vastgelegd en beheerd die als metadata binnen de zaakafhandeling beschikbaar worden gesteld.

69. Voor ieder afzonderlijk proces kunnen wettelijke termijnen en servicenormen door functioneel beheer worden geconfigureerd, zodanig dat de betreffende termijnen gaan lopen bij de start van een zaak en termijnbewaking hierop plaatsvindt. In ieder proces kan opschorting van deze termijn met variabele duur plaatsvinden.
70. Indien een zaak wordt afgehandeld in een taak-specifieke applicatie wordt de behandelaar uit deze taak-specifieke applicatie overgenomen (via de koppeling Zaak en Document Services). Indien in de Oplossing nieuwe documenten aan deze zaak worden toegevoegd, (bijvoorbeeld aanvullende informatie die per post wordt ontvangen en digitaal wordt gemaakt en aan de zaak wordt toegevoegd door DIV) ontvangt de betreffende behandelaar een notificatie binnen de Oplossing dat nieuwe documenten aan de zaak zijn toegevoegd.
71. In de Oplossing worden zaken initieel geautoriseerd vanuit de configuratie van de ZTC. Het is echter per zaak en/of document ook mogelijk om van deze initiële vertrouwelijkheid af te wijken door autorisatie voor losse zaken en/of documenten aan te passen door bevoegde personen, te bepalen conform het beleid van de gemeente.
72. De Oplossing ondersteunt eenduidige en uniforme zaakafhandeling. Voordat zaakafhandeling kan plaatsvinden (de laatste stap of status wordt gezet), moeten alle verplicht aan te geven onderdelen zijn ingevuld, en moet de medewerker op de zaak een resultaat en/of een besluit geregistreerd hebben, zoals vooraf geconfigureerd volgens het ZTC. Nadien krijgt de zaak een gesloten karakter en is de zaak alleen te bewerken door daartoe bevoegde personen, conform het beleid van de gemeente.
73. De Oplossing kan vanuit een hoofdzaak een selectie van documenten (aldus niet zondermeer alle documenten) als nieuwe documenten aan de deelzaak toevoegen dan wel kan in de deelzaak verwezen worden naar de documenten op de hoofdzaak (gekoppeld).

2.4.3 Werkvoorraad

74. De Oplossing omvat functionaliteit voor een werkvoorraad per medewerker/afdeling/team/rol. Het registreren, inzien en behandelen van zaken kan plaatsvinden vanuit deze werkvoorraden. Tevens geeft de functionaliteit (zo visueel mogelijk) overzicht en inzicht in de prioriteit, status, termijnsignalering en behandelend medewerker van actieve zaken. Bij voorkeur worden ook taken en acties die niet zaak gerelateerd (bijvoorbeeld terugbelverzoeken) zijn in deze werkvoorraad weergegeven.
75. Werkverdeling vanuit de algemene werkvoorraden is eenvoudig. De werkverdeler heeft ten minste inzicht in lopende zaken en de status, behandelend medewerker en termijnbewaking van de zaak. Werkverdeling kan op twee manieren plaatsvinden:
 - 1) Door toewijzing van de werkverdeler aan een team of medewerker. De werkverdeler heeft hierbij eenvoudig inzicht in de huidige workload.
 - 2) Doordat medewerkers een zaak uit de algemene werkvoorraden op rol en team in uitvoering nemen.Ook het terugplaatsen naar de algemene werkvoorraden door de behandelend medewerker is mogelijk.
76. Medewerkers hebben realtime inzicht in de werkvoorraden, mits ze hiervoor de juiste autorisaties bezitten. Op deze wijze hebben zij inzicht in het eigen werk, het werk van collega's binnen dezelfde rol of hetzelfde team en het nog niet verdeelde werk met betrekking tot zaken.
77. Zaken die op de persoonlijke werkvoorraad staan en door een behandelend medewerker in uitvoering zijn genomen, kunnen indien gewenst (zoals bij afwezigheid door verlof en

ziekte) door hiertoe bevoegde medewerkers worden overgedragen aan andere medewerkers die hiertoe de juiste autorisaties bezitten.

78. De Oplossing signaleert actief aan de behandelend medewerker in de volgende situaties: nieuw document toegevoegd aan zaak door een ander, (dreigen te) verlopen van termijnen, afronden van deelen en/of activiteiten door anderen. Signalering geschiedt binnen de werkvoorraad van de Oplossing en door aan en uit te zetten mailsignalering voor medewerkers die onregelmatig gebruik maken van het Zaaksysteem.

2.5 Document Management

2.5.1 Documentencreatie

79. De Oplossing kan aan de hand van documentsjablonen documenten vervaardigen in Microsoft Office 2016 op fysieke dan wel virtuele werkplekken, als zodanig in gebruik bij de gemeente Nissewaard. Documentsjablonen kunnen voorzien in een zelf te bepalen huisstijl, waarbij alle relevante velden uit de aanvraag kunnen worden ingevuld. Tevens wordt aan de medewerker de mogelijkheid geboden voor selectie van aanvullende tekstblokken. Ook handmatige wijzigingen en aanvullingen kunnen nadien onbeperkt plaatsvinden.
80. Na creatie van een document wordt het uiteindelijke resultaat hiervan opgeslagen in de Oplossing, een taak-specifieke oplossing of direct via de zaak-documentservices in het onderliggende Zaaksysteem. Voor een gebruiker zijn geen extra handelingen nodig - anders dan standaard opslaan (niet opslaan als....) - om het document op te slaan. Na opslaan met één van genoemde methodes is het document via de Oplossing te raadplegen.

2.5.2 Ordening en versiebeheer

81. Iedere versie van een voorkomend document kan worden bewaard. De actuele versies van documenten in een zaak zijn direct herkenbaar. Indien een reeds aanwezig document bij een zaak wordt aangepast, leidt dit automatisch tot een nieuwe (meest actuele) versie.
82. Ook documenten die niet door de Oplossing gecreëerd worden, kunnen worden toegevoegd aan de documenten van de Oplossing. Hierbij is het mogelijk de voorkeursformaten en de acceptabele formaten zoals genoemd in Voorkeursformaten Nationaal Archief (<https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/handreiking-voorkeursformaten-nationaal-archief>) en digitale tekeningen (GML, DWG, DXF) toe te voegen. Hiertoe wordt drag-and-drop als een van de functionaliteiten ondersteund.
83. Documenten van de bestandsformaten: JPG, JPEG, TIFF, PNG, DOC, DOCX, XLS, XLSX, MSG, TXT, PDF, PPT en PPTX kunnen direct, bijvoorbeeld via preview (dus zonder te downloaden) worden ingezien.
84. De Oplossing wordt niet beperkt door het aantal documenten, het type documenten (ondanks dat voor sommige extensies bovengenoemde preview niet zal worden ondersteund), omvang van documenten (ten minste tot 1 GB wordt ondersteund).

2.5.3 Documentflow

85. De Oplossing biedt ondersteuning voor zogenaamde documentflows: documenten die zich door de organisatie bewegen voordat deze een definitieve status verkrijgen. Zaakgerichte documentflows kunnen vanuit de zaak gefaciliteerd worden. Bij voorkeur ondersteunt de Oplossing ook niet zaakgerichte documentflows.
86. Documentflows kunnen bestaan uit de volgende documentaire handelingen: documenten aanmaken, documenten reviewen, nieuwe versies maken, adviseren op documenten, accorderen van documenten, paraferen en/of ondertekenen van documenten, status

aanpassen (bijvoorbeeld: Concept of Definitief). Voor het paraferen/ondertekenen van documenten heeft geen geauthentiseerde service ingezet en/of gekoppeld te worden.

2.6 Record Management

2.6.1 Archivering, classificatie, selectie

87. Bij opname van de archiefstukken wordt er op elk aggregatieniveau (informatieobject/document ofwel zaak) voldoende metadata meegegeven conform de eerder genoemde modellen (MDTO, TMLO, RGBZ, RGBS, ImZTC). De samenhang tussen de documenten onderling en hun context is duidelijk via metadata, met andere woorden de documenten worden gegroepeerd en gerangschikt in een (zaak)dossier en duidelijk is bij welk werkproces of zaaktype het document/zaak hoort.
88. De Oplossing biedt de volgende mogelijkheid ten aanzien van administratieve metadata:
 - Aanduiding van de waarden vernietigbaar of overbrengen;
 - Selectie: aanduiding van het jaar van vernietiging of overbrenging;
 - Aanduiding van een bewaartermijn op de aggregatieniveaus zaak en document.
89. Initieel worden bovengenoemde administratieve metadata vanuit de ZTC meegegeven aan de zaak en haar documenten. De datum voor vernietiging of overbrenging behoort automatisch te kunnen worden berekend aan de hand van het procesverloop en -resultaat. In voorkomende gevallen kan door een bevoegd medewerker worden afgeweken.
90. Te archiveren stukken, bestaande uit documentaire informatieobjecten aangevuld met zaakmetadagegevens in de breedste zin, worden na opname in de RMA-module van de Oplossing, niet ongeautoriseerd gewijzigd, verwijderd of vernietigd. Alle objecten worden bewaard in het oorspronkelijke formaat en zo nodig in een duurzaam formaat. Daartoe is er per bestand een logfile aanwezig die vastlegt welke acties zijn uitgevoerd. De Oplossing dient archiefwaardigheid in het RMA-gedeelte maximaal te borgen. Hiermee wil de gemeente bereiken dat in voorkomende gevallen het kan zijn dat hiertoe geautoriseerde medewerkers handelingen uit moeten voeren in het RMA om deze op orde te houden. Deze acties worden op genoemde wijze geregistreerd en gelogd in een logfile.
91. Er kunnen, na het eindigen van een vastgestelde bewaartermijn, op een systematische wijze informatieobjecten en/of zaakdossiers worden vernietigd, inclusief hun metadata. De Oplossing controleert of de vernietigingstermijn van een zaak niet strijdig is met de vernietigingstermijn van gerelateerde zaken (referentiële integriteit).
92. Het is mogelijk om geautomatiseerd een vernietigings- of overdrachtslijst te genereren, inclusief de grondslag hiervan waarbij deze lijst handmatig is aan te passen door een archiefverantwoordelijke alvorens tot daadwerkelijke uitvoering/verwerking van de lijst wordt overgegaan. Indien alle relevante gegevens van een persoon zijn/worden vernietigd, wordt eveneens de afnemersidentificatie in de GBA-bronnen verwijderd en de persoon zelf en alle gerelateerde gegevens binnen de Oplossing verwijderd. Het vernietigingsproces kan worden doorlopen en uitgevoerd door de gemeente, zonder tussenkomst van de inschrijver.
93. Het is mogelijk om de informatieobjecten en/of zaakdossiers met hun metadata, die elders en vaak permanent bewaard moeten blijven, te extraheren of migreren (naar een e-depot). Hierbij kunnen documenten en zaken waar nodig omgezet worden naar formeel voorgeschreven formaten zoals PDF en/of XML.

2.7 Ondersteuning bijzondere werkvormen

94. De gemeente wil het ambtelijk besluitvormingsproces onderbrengen en ondersteunen binnen de Oplossing. De Oplossing ondersteunt dit aan de hand van nader te configureren besluitvormingszaken en -processen, waarin met name de documentflow een centrale plaats inneemt. Let op: het bestuurlijk besluitvormingsproces wordt reeds adequaat ondersteund door NotuBiz. Vooralsnog wordt niet voorzien NotuBiz te vervangen door de nieuwe Oplossing. Desalniettemin is de gemeente geïnteresseerd nader te oriënteren op de mogelijkheden om bestuurlijke processen door de Oplossing te laten ondersteunen. Dit wordt zodoende als optie uitgevraagd (zie paragraaf opties)
95. In de ambtelijke besluitvormingsprocessen is het ten minste mogelijk om advies aan te vragen en uit te (laten) voeren op processen en documenten, het (laten) accorderen van processen en documenten en het (laten) paraferen van processen en documenten. Voor het paraferen van documenten behoeft geen geauthentiseerde service ingezet en/of gekoppeld te worden. Deze taken kunnen ook door externen worden uitgevoerd. De aanbestedende dienst heeft de voorkeur dat eigen medewerkers gekoppeld aan de Azure AD SSO aangeboden kunnen krijgen in combinatie met het gebruik door ketenpartners ongekoppeld aan de AD met two-factor-authentication. Indien inschrijvers hieraan niet kunnen voldoen, zal in dat geval externen (o.a. ketenpartners) opnemen in haar eigen AD.
96. De ambtelijke besluitvormingsprocessen kunnen worden gekoppeld aan de bestuurlijke besluitvormingsprocessen in NotuBiz. De huidige situatie is op basis van export van documenten van Corsa in combinatie met import van documenten door NotuBiz met import-software van NotuBiz. Na het exporteren/uploaden van de agenda wordt er een set gegevens in NotuBiz ingelezen. Na enig onderzoek op de compliancy-monitor van de VNG is NotuBiz nog niet compliant voor de ZDS 1.0 en 1.2. In de nieuwe situatie willen we dat er met de standaard Zaak- en Documentservices 1.2 wordt gekoppeld, of een alternatieve vorm van maatwerk, leidend tot hetzelfde doel. Er wordt een koppeling vereist die het mogelijk maakt dat één of meerdere documenten vanuit de zaakcontext in het ZSDMS in een besluitvormings- en vergadercontext van NotuBiz kunnen worden gebracht. De inschrijver biedt deze documenten aan de hand van een koppeling actief aan bij NotuBiz, dan wel stelt haar oplossing open om deze documenten door NotuBiz op te laten halen. Bovendien worden finale documenten (bij afronden van het besluitvormings- en vergaderproces in NotuBiz) ter archivering geautomatiseerd terugontvangen in de Oplossing. De gemeente wenst tevens tussentijds informatie tussen de Oplossing en NotuBiz uit te kunnen wisselen.
97. Alle in dit programma van eisen opgenomen eisen zijn tevens van toepassing op de bijzondere werkvormen, specifiek uitvoeren van de ambtelijke besluitvormingsprocessen voor zover deze eisen relevant zijn voor het proces ambtelijke besluitvorming.

2.8 Outputmanagement

2.8.1 Rapportages/BI

98. Bij de Oplossing wordt een mogelijkheid voor het genereren van managementinformatie meegeleverd. Alle gegevens van de Oplossing (aldus ook gegevens van de geleverde webportalen e.d.) zijn volledig toegankelijk voor lees- en selectieacties (met inachtneming van autorisaties van de betreffende Oplossing en haar beheerder). Hiertoe worden bij deze managementinformatie-oplossing ook de eventueel benodigde wachtwoorden overlegd, alsook een volledig en up-to-date datamodel.

99. Tevens dient een extract van (een deel van) de gegevens vanuit de Oplossing te worden ontsloten voor gebruik binnen gemeentelijke gegevensmagazijnen en datawarehouses. Het betreft dan ten minste alle relevante informatie rondom zaken, producten, diensten en processen, de in-, door- en uitstroom hieromtrent en de resultaten hiervan.
100. De Oplossing biedt standaardrapportages vanuit en/of binnen de Oplossing, direct beschikbaar voor gebruikers, voor ten minste de werkvoorraden, aanvragen met hun aanvrager, aanvragen per kanaal, aanvragen met hun statussen en termijnen, aanvragen met hun resultaten, besluiten en doorlooptijden van processen (of iedere combinatie hiervan). Op de uitkomst van rapportages kunnen selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden worden aangeboden. Deze rapportages kunnen op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat.
101. De Oplossing biedt de mogelijkheid tot het door functioneel beheer maken van eigen rapportages vanuit en/of binnen de Oplossing, zonder dat daarvoor aanvullende dienstverlening vereist is door de inschrijver. De rapportages moeten gemaakt kunnen worden met geen tot minimale ontwikkel kennis. Daarbij heeft het functioneel beheer alle selectie-, filter-, sorteer- en drilldown-mogelijkheden van de aangeboden Oplossing, zoals toegepast voor de levering van standaardrapportages, ook tot zijn / haar beschikking. Deze rapportages zijn tevens direct beschikbaar te stellen voor gebruikers, zonder tussenkomst van functioneel beheer. Ook deze rapportages kunnen naar wens op scherm worden gepresenteerd, geprint op papier en worden geëxporteerd naar CSV, XLS en PDF-formaat.
102. Rapportages zijn toe te kennen aan gebruikers en gebruikersrollen aan de hand van autorisatieprofielen. Hiermee is het mogelijk om standaardrapportages en zelf vervaardigde rapportages aan een selectie van betrokkenen beschikbaar te stellen. Bij voorkeur kunnen rapportages ook in batch worden gedraaid en klaargezet voor gebruikers(groepen).

2.8.2 Navigatie en zoeken

103. De Oplossing is voorzien van centrale en decentrale zoekmogelijkheden. Een centrale interface biedt de mogelijkheid voor de hiertoe geautoriseerde gebruikers, minimaal te zoeken op persoonsgegevens, adresgegevens, zaakgegevens (in ieder geval zaaktypen en behandelend (ex-)medewerkers), documentgegevens, organisatiegegevens, BAG-gegevens, documentcontent (fulltext search) en gegevens uit de vrij ingerichte objectregistraties.
104. De Oplossing ondersteunt eenvoudig navigeren. Hiertoe is het mogelijk met een selectie uit voorgenoemde zoekmogelijkheden ook op decentrale plaatsen te kunnen zoeken en vinden. Tevens bieden doorsteekmogelijkheden de gelegenheid om eenvoudig te kunnen wisselen tussen registraties. Ten aanzien van de navigatie is voor medewerkers overal in de Oplossing zichtbaar waar men zich binnen de Oplossing bevindt (kruimelpad).

2.8.3 Api's

105. De gemeente gaat domeingericht werken steeds verder invoeren de komende jaren. Eén van de leidende principes is dat gebruikers zoveel mogelijk in hun eigen vakapplicatie werken, waarbij informatie zoveel mogelijk enkelvoudig wordt bewaard bij de bron. De gemeente staat achter het gedachtegoed van Common Ground waarbij een strikte scheiding tussen proces en data bestaat. Het overgrote deel van het applicatielandschap is echter nog niet volgens deze architectuur ingericht. De komende jaren zal de organisatie beheerst groeien naar een architectuur conform Common Ground. Inschrijver is actief op eigen initiatief, en anders op eerste verzoek van de gemeente, bereidwillig inspanningen te verrichten gericht op verdere ontwikkeling en implementatie van Common Ground en de hierin reeds ontwikkelde oplossingen, waaronder de ZGW-API's, OpenZAAK en diverse HaalCentraal ontsluitingen van basis- en kernadministraties.

106. In het kader van innovatief onderhoud (GIBIT, 2020: 8.10) implementeert inschrijver relevante API-standaarden, die tijdens de duur van de overeenkomst de status 'in gebruik' krijgen, in de Oplossing. API-standaarden worden niet later dan 12 maanden na het bereiken van de status 'in gebruik' geïmplementeerd. Een actueel overzicht van API-standaarden en de bijbehorende statussen is te vinden op <https://www.gemmaonline.nl/index.php/API-standaarden>.

3 Technische eisen

3.1 Architectuur en standaarden

107. De Oplossing bestaat bij voorkeur uit één systeem maar mag tevens bestaan uit een samenhangende combinatie van producten en diensten.
108. De Oplossing dient als SaaS-dienst aangeboden te worden vanuit één of meerdere extern door de inschrijver aan te wijzen datacentra. Hierbij dient technisch beheer volledig meegeleverd te worden. Ook het onderhoud dient in de dienst opgenomen te zijn, waarbij sprake is van continuous delivery van releases en patches, bij voorkeur op een multi-tenant omgeving voor alle klanten. Het functioneel beheer van de Oplossing geschiedt door de gemeente zelf.
109. Inschrijver mag enkel on-premise componenten leveren die nodig zijn voor een correcte integratie van de off-premise-oplossing met de infrastructuur en / of systemen van de gemeente, mits dit expliciet aangegeven wordt door inschrijver in de inschrijving en die niet reeds in de bestaande infrastructuur voorhanden is. Let op: dit wordt aldus alleen toegestaan voor het realiseren van integratie en/of connectie tussen off-premise componenten van de inschrijver met on-premise componenten van de gemeente. Alle componenten van de Oplossing dienen off-premise geleverd te worden. Inschrijver dient dergelijke situaties in haar inschrijving aan te geven in het onderdeel wensen: implementatieplan.
110. De Oplossing dient zich in een webbased omgeving te presenteren, ten minste web-responsive en bij voorkeur cloud-native, die volledig functioneel en remote wordt ondersteund op standaardbrowsers, waarbij de webbrowsers Chrome en Edge voor wat betreft de versies van de afgelopen jaar worden ondersteund. De Oplossing maakt geen gebruik van extra configuratie, plug-ins en software, anders dan de standaardconfiguratie van genoemde webbrowsers. Instellingen worden in de gebruikersprofielen opgeslagen en zijn dus niet machine gebonden.
111. De Oplossing dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”. Voor onderdelen van de Oplossing die in dienstverleningsprocessen aan burgers en bedrijven worden gebruikt, wordt een subdomein van .nissewaard.nl toegepast.
112. De aangeboden licenties en / of gebruiksrechten voor productieomgevingen zijn inclusief licenties en / of gebruiksrechten van een volledige testomgeving en volledige uitwijkomgeving en/of uitwijkfunctionaliteit van de Oplossing. Inschrijver garandeert de levering van deze omgevingen (inclusief licenties en / of gebruiksrechten) van de totale Oplossing, die volledig gelijkwaardig zijn aan de geleverde productieomgeving.
113. Alle omgevingen zijn volledig van elkaar gescheiden en staan in geen enkele relatie met elkaar. Wel is het mogelijk de functionaliteit van de productieomgeving naar behoefte van de gemeente volledig te kunnen kopiëren naar de testomgeving.
114. De Oplossing biedt standaard de mogelijkheid om zaken (functionaliteit, formulieren, workflows etc.) die in een andere omgeving (bijvoorbeeld testomgeving) zijn gemaakt, handmatig door de functioneel beheerder beschikbaar te stellen in de productieomgeving, zonder dat hiervoor de zaken opnieuw moeten worden gedefinieerd (bijvoorbeeld met behulp van export-import-functionaliteit).
115. De Oplossing (hierop uitgesloten de te leveren self-service-webportalen) is voor eigen medewerkers en ketenpartners toegankelijk vanuit de gemeentelijke netwerken, bestaande uit zowel fysieke als virtuele werkplekken en als wel het publieke internet, voorzien van 2-factor authenticatie.

116. Vanuit de techniek ondersteunt de programmatuur SSO in combinatie met Azure AD (huidige standaard) en Microsoft Authentication Library (MSAL) en Microsoft Graph (huidige standaarden). Indien van toepassing wordt hier de standaard OAuth 2.0 ingezet.
117. Voor zover er binnen de Oplossing gebruik gemaakt wordt van functionaliteit om bestanden en/of gegevens te uploaden naar de Oplossing, dan zorgt inschrijver ervoor dat dit veilig gebeurt (bijvoorbeeld door SFTP met certificaten).
118. De applicatie ondersteunt het gebruik van hard- en software ten behoeve van de toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking. Denk hierbij aan voorleessoftware en braileregels. De totale Oplossing moet gedurende de looptijd van het contract voldoen aan de vigerende toegankelijkheidseisen van Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) voor de onderdelen van de Oplossing die webbased aan burgers en/of bedrijven beschikbaar worden gesteld (Zie ook: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21>). Inschrijver toont haar compliancy op ieder eerste verzoek hiertoe van de gemeente aan.
119. De Oplossing biedt standaard één centrale repository voor alle documenten en objecten die binnen de Oplossing worden opgeslagen en gebruikt, voor documentbeheer en opslag, recordmanagement, workflow management, web content management en webportaalfunctionaliteit van de Oplossing.
120. Op de plaatsen waar on-premise installaties worden toegestaan, dient deze software als een distribueerbaar pakket (MSI) te worden geleverd.
121. Voorafgaand aan enige installatie van delen van de Oplossing op locatie van de gemeente, dient een technisch ontwerp te worden opgesteld, te accorderen door de gemeente. Hieruit blijkt hoe de Oplossing technisch functioneert en wat er nodig is om de Oplossing technisch goed te laten werken binnen de infrastructuur van de gemeente.
122. Indien licenties van derde(n) noodzakelijk zijn voor het (blijvend) functioneren van de gehele Oplossing, zoals beschreven in de scope, worden deze binnen de inschrijving geleverd.
123. Voor zover er binnen de Oplossing sprake is van email functionaliteit (het versturen dan wel ontvangen van emails), voldoet de Oplossing aan de navolgende standaarden: DKIM (RFC 6376) en bij voorkeur DMARC (RFC 7489) en SPF (versie 1).
124. Voor zover er binnen de Oplossing sprake is van een verbinding tussen twee of meerdere email servers, voldoet de Oplossing eveneens aan de navolgende standaarden: STARTTLS (RFC 3207) en DANE (RFC 7672).
125. Inschrijver garandeert dat de eigen organisatie en partners (onderaannemers) in staat en bereid zijn dat gegevens welke uit hoofde van de opdracht verwerkt worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt zullen worden en dat doorgifte naar landen buiten de Europese Economische Ruimte uitgesloten is. Inschrijver toont op het eerste verzoek hiertoe van de gemeente aan waar de gegevens staan opgeslagen.
126. Met betrekking tot alle web-omgevingen (zoals de te leveren self-service-webportalen), de verbinding daar naartoe en de adressering hierbij, voldoet de Oplossing op dit moment aan de volgende standaarden: DNSSEC (RFC 4033, 4034 en 4035) en HTTPS en HSTS (versie 1.2) en IPv4 en IPv6 en TLS (versie 1.2 en versie 1.3).
127. Alle onderdelen van de Oplossing ondersteunen het gelijktijdig muteren van gegevens op een manier die: 1) gegevensverlies voorkomt en 2) gegevensinconsistenties voorkomt indien gebruikers elkaar kruisen. Indien dit op onderdelen niet mogelijk is, wordt check in – check out functionaliteit gebruikt of een record gelockt voor nieuw gebruik met een heldere melding aan degene die toegang probeert te verkrijgen.

3.2 Functioneel beheer

128. Functioneel beheer geschiedt in alle gevallen door de gemeente zelf. Uitvoering van ten minste de ondergenoemde taken dient aldus door functioneel beheer mogelijk te zijn, zonder tussenkomst van de inschrijver. Hiertoe worden alle benodigdheden (opleiding, documentatie, toegang, etc.) door de inschrijver geleverd, zodat het functioneel beheer zelfstandig - en enkel in noodzakelijke incidentele gevallen onder begeleiding van de inschrijver - uitgevoerd kan worden. De ZTC (zie paragraaf 2.4.1) is de centrale plaats om het functioneel beheer uit te voeren. De gemeente is gerechtigd de documentatie geheel of gedeeltelijk te reproduceren voor intern gebruik.
129. Alle functionele beheertaken met betrekking tot de Oplossing kunnen worden uitgevoerd terwijl gebruikers zijn ingelogd (wijziging autorisaties worden actief na heraanmelden). De functioneel beheerder kan gebruikers ook uitloggen.
130. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-inrichting, voor wat betreft medewerkers, teams, afdelingen, rollen en voor externen.
131. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen organisatie-werkwijze, voor wat betreft zaak- en documentflows en de gerelateerde termijnbewaking.
132. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen huisstijl-documenten, voor wat betreft de opbouw en lay-out van documenten.
133. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen registratie-behoefte, door relevante referentietabellen zelf aan te vullen.
134. Functioneel beheer kan de Oplossing volledig afstemmen op de eigen toegangsafscherming, voor wat betreft de algemene toegang tot de Oplossing en aan te brengen autorisaties voor het wel / niet mogen raadplegen, muteren, verwijderen van functionaliteiten, alle soorten van registraties en administraties, processen en documenten.
135. Functioneel beheer kan de berichtenuitwisselingen met systemen en afnemers monitoren op volledigheid en correctheid en zo nodig functioneel herstel hierop uitvoeren.

3.3 Autorisaties

136. De Oplossing heeft de mogelijkheid op zaak, functionaliteit-, module-, registratie-, proces- en documentniveau te autoriseren op basis van functiegroepen en rollen. De gemeente onderscheidt afdeling/team/medewerker/rol.
137. De Oplossing heeft de mogelijkheid om ook enkel een raadpleegfunctie op geautoriseerde registraties, zaken en / of documenten te ondersteunen.
138. De Oplossing heeft een mogelijkheid om vastgelegde autorisaties op alle niveaus inzichtelijk te maken per medewerker, per gebruikersgroep (afdeling/team) en rol. Hiervoor is het toegepaste autorisatieschema te exporteren naar een bestand, dat leesbaar en interpreteerbaar is voor derden (zoals toezichthouders, bijvoorbeeld de accountant, auditors, etc.).
139. De Oplossing biedt zodanige functionaliteit m.b.t. auditing / logging dat van alle relevante handelingen en pogingen daartoe voor wat betreft zaken, processen, processtappen en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als de Oplossing zelf - door middel van logging een historie wordt vastgelegd (van welke handelingen en pogingen daartoe, wanneer en door wie zijn uitgevoerd). Dit geldt tevens voor het raadplegen van (persoons)gegevens. Alle logging is inzichtelijk voor functioneel beheer en bij voorkeur voor geautoriseerde gebruikers van de Oplossing, zonder tussenkomst van de inschrijver.
140. In uitzonderingsgevallen dient de zaakbehandelend medewerker af te kunnen wijken van de geconfigureerde autorisaties binnen de gegeven zaakcontext. De zaakbehandelend medewerker kan in beginsel niet geautoriseerde personen conform de configuraties alsnog

een persoonsgebonden toegang tot de zaak en haar documenten geven voor het mee kunnen werken in de zaakafhandeling of enkel het raadplegen hiervan. Uiteraard wordt deze additionele toegangsverlening door de behandelend medewerker gelogd.

3.4 Standaardkoppelingen

141. Inschrijver conformeert zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle voor de opdracht relevante standaarden die door het Forum Standaardisatie op de lijst 'veelgebruikte open standaarden' of 'open standaarden voor pas toe of leg uit' zijn geplaatst (zie: <https://www.forumstandaardisatie.nl/openstandaarden/lijst>). Inschrijver voldoet ten minste aan de hier genoemde verplichte standaarden gedurende de gehele looptijd. Indien deze verplichte standaarden wijzigen, zal inschrijver binnen 12 maanden voldoen aan de nieuwe standaard en de oude standaard gedurende deze zelfde periode van 12 maanden ondersteunen.
142. De te realiseren koppelingen / webservices / berichtuitwisselingen voldoen aan de landelijke standaarden (VNG Realisatie, Logius, etc.). Koppelingen worden ingericht op basis van gemeentelijke berichten standaarden (Zie GEMMA Online voor een overzicht van berichten standaarden https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Gegevens-_en_berichtenarchitectuur).
143. Om de vermelde koppelingen en integraties op een juiste wijze te kunnen onderhouden, worden referenties gevraagd waarbij alle betrokken partijen tevreden zijn met de uitvoering en het resultaat (opdrachtgever en twee koppelende leveranciers). De Oplossing wordt up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste onderdelen van de Oplossing), zodanig dat de vermelde koppelingen gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies van standaarden de aanpassingen van de Oplossing hiervoor uiterlijk beschikbaar stellen. De inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen (N-1). Voor de gemeente geldt N-2 als oudste in gebruik zijnde versie. Detailafspraken hierover worden in de technische implementatie sessies met inschrijver overeengekomen en eventueel in een DAP nader vastgelegd.
144. De Oplossing ondersteunt de meest actuele versie van de Zaak en Document Services (https://www.gemmaonline.nl/index.php/Zaak-_en_Documentservices), dat inschrijver op ieder moment kan aantonen op basis van een foutloos compliancy-rapport. Indien de meest actuele versie van de Zaak en Document Services in uitzonderlijke gevallen niet mogelijk blijkt, is het mogelijk om een oudere versie als werkend en passend alternatief in te zetten. Zaak- en documentservices is een op StUF-ZKN en CMIS gebaseerde berichtenstandaard voor de uitwisseling van zaakgegevens en zaakgerelateerde documenten tussen zaaksystemen en documentmanagementsystemen ten behoeve van zaakgericht werken. De ZDS en API standaarden zaakgericht werken maken volledig onderdeel uit van de Oplossing en zijn aldus beschikbaar om alle toekomstige taakapplicaties aan te kunnen sluiten naar behoefte van de gemeente.
145. De meest actuele versie van de Zaak en Document Services – die eveneens aansluit bij de mogelijkheden van de Oplossing en inschrijver waarmee gekoppeld wordt - wordt tenminste geïmplementeerd voor uitwisseling van zaken en documenten met Suites4SociaalDomein (nu ZDS 1.1.) en Centric LeefOmgeving (nu ZDS 1.1.) van Centric Public Sector Solutions, Allegro (nu ZDS 1.0. maar ZDS 1.2. is mogelijk) van Kred'it, Octopus (nu een API-koppeling, maar ZDS 1.2. wellicht mogelijk) van TrueLime en NotuBiz (nu maatwerk wegens geen ZDS-mogelijkheden) van NotuBiz BV. Indien ZDS-standaarden,

ongeacht welke versie, in zijn geheel niet toepasbaar blijken voor bovengenoemde aansluitingen worden alternatieve mogelijkheden in samenspraak met de inschrijver actief onderzocht. Nadere implementaties van zaak- en documentservices worden niet uitgesloten maar maken geen deel uit van deze opdrachtscope.

146. De Oplossing ondersteunt aansluiting conform de hiervoor geldende standaarden op MijnOverheid. Actieve zaken worden inzichtelijk gemaakt en onderhouden op MijnOverheid Lopende Zaken. Digitale correspondentie met burgers kan naar keuze van de gemeente kenbaar worden gemaakt aan burgers middels de MijnOverheid Berichtenbox. Hiervoor wordt in beginsel aangesloten op de digikoppeling adapter van de gemeente.
147. De gemeente beschikt over Key2Datadistributie van Centric Public Sector Solutions. De gemeente zal hiervoor de afstemming doen met Syntrophos, die de Servicebus (Ke2Datadistributie) beheert en de koppelingen beheert. De inschrijver koppelt via genoemde voorzieningen en standaarden (op basis van StuF-BG-3.10) aan de Basis Registratie Personen (BRP) (inclusief GBA-V en VOA).
148. Op basis van de hiervoor beschikbaar gestelde standaard API's wordt gekoppeld aan:
- Basisadministratie Adressen en Gebouwen (LVBAG)
 - Nationaal Handels Register (NHR)
149. Voor het volledige overzicht van benodigde koppelingen in de scope van de aanbidding benoemt de gemeente: DigiD (dient tevens op basis van SAML beschikbaar te worden gesteld, zodat single sign-on met DigiD aan burgers geboden kan worden), eIDAS, eHerkenning, Ingenico Payment Services, zodanig dat deze naadloos integreren (voor de burger en bedrijven begrijpelijk en toegankelijk, zonder complexe handelingen en snel leidend tot het gewenste resultaat). Voor deze koppelingen dienen de hiervoor geldende landelijke standaarden toegepast te worden.
150. Voor het volledige overzicht van benodigde koppelingen in de scope van de aanbidding benoemt de gemeente: Microsoft Office 2016 op fysieke dan wel virtuele werkplekken (Kantoorautomatisering, Word en Outlook).
151. De Oplossing kan i-Navigator-bestanden importeren van zaaktypes met alle zaaktypeattributen, ten minste documenttypen, statutypen, resultaattypen en RMA-termijnen. Gedurende de implementatie kunnen alle actieve zaaktypen initieel worden ingelezen om deze vervolgens nader in te richten in de Oplossing. De gemeente wenst dit periodiek te kunnen herhalen, zodat nieuwe zaaktypes worden aangevuld en bestaande zaaktypes kunnen worden aangepast.
152. Inschrijver levert aanvullend op het eigen koppelvlak van iedere koppeling coördinatie van alle activiteiten in samenspraak met de leverancier waarmee gekoppeld wordt. De gemeente blijft contractueel verantwoordelijk voor het aansturen van laatstgenoemde leverancier en zal tevens inzet van koppelingsinspanningen van deze derden betalen, maar dient ontzorgd te worden op de technische uitvoering van koppelingswerkzaamheden. Dit geldt ook voor doorontwikkeling van iedere koppeling dan wel acties in geval van incidenten.

3.5 Beveiliging

153. De Oplossing functioneert (en blijft gedurende de gehele looptijd functioneren) voor wat betreft aspecten van beveiliging en privacy volledig conform alle betreffende wet- en regelgeving, ten minste AVG, BIO (hierbij wordt verwezen naar die BIO-eisen waarbij in de kolom "Verantwoordelijke" (onder meer) de "Dienstenleverancier" is benoemd) en andere van toepassing zijnde vereiste wetgeving. De inschrijver garandeert bovendien de toekomstige (door)ontwikkeling van de Oplossing gedurende de looptijd van de

overeenkomst binnen de jaarlijkse prijzen, zodanig dat de Oplossing 'meegroeit' met alle security-ontwikkelingen. De gemeente 'verzekert' zich hiermee binnen de opdracht voor dergelijke wijzigingen en 'koopt' het desbetreffende onderhoud hiermee af binnen de overeenkomst. Het onderhoud dat hiervoor benodigd is, wordt geacht onderdeel uit te maken van de inschrijving.

154. De Opdrachtgever is gerechtigd om door een onafhankelijke derde een audit uit te laten voeren in het geval zij kan aantonen dat er concrete aanwijzingen zijn dat inschrijver tekortkomt in haar verplichtingen onder deze overeenkomst tenzij inschrijver vervolgens op basis van onafhankelijke bewijsmiddelen, zoals een auditrapport of een certificering, het tegendeel kan bewijzen. Een dergelijke audit zal slechts plaatsvinden nadat door inschrijver een auditplan is goedgekeurd. Compliancy kan tevens proactief door de inschrijver met beveiligings- en auditrapportages van externe en onafhankelijke toetsende instanties worden aangetoond, bij voorkeur met een ISAE 3402 - type 2, ISO 27001 of een vergelijkbare variant hiervan.
155. Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden weggenomen bij de volgende versie van de Oplossingen (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
156. De inschrijver dient jaarlijkse een geldige TPM-verklaring ten aanzien van DigiD te kunnen overleggen. Alle activiteiten rondom het kunnen overleggen van een TPM-verklaring dienen in de inschrijving opgenomen te zijn.
157. Voor de Oplossingen die ingezet worden om de vereiste en gewenste self-service aan burgers, organisaties en instellingen aan te bieden geldt dat de juiste beveiligingen en certificaten worden toegepast conform geldende wet- en regelgeving en algemeen geldende standaarden. De gemeente hanteert de volgende procedure: de gemeente is eigenaar van het domein. Inschrijver doet certificaat request aan de gemeente. De gemeente vraagt het certificaat aan waarna de inschrijver het certificaat plaatst.
158. De inschrijver draagt de zorg voor off-premise back-up, recovery en eventuele uitwijk. De inschrijver verricht zelfstandig een back-up, recovery en uitwijktest van de Oplossing, zodat de borging van continuïteit en integriteit van (de gegevens in c.q. te benaderen via) de Oplossing uitvoerig wordt getest. Inschrijver verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan de gemeente.
159. Data-opslag is volledig gescheiden (ten minste logisch) van andere klanten van de inschrijver.
160. De Standaard Verwerkersovereenkomst Gemeenten van de Informatie Beveiligings Dienst (VNG Realisatie) is volledig van toepassing op de gehele opdracht.

4 Transitie en Transformatie

4.1 Implementatie

161. De inschrijver verzorgt de gehele initiële implementatie van de Oplossing, zoals uitvoerig beschreven in de opdrachtscope en de hieraan gerelateerde eisen. De gemeente verwacht minimaal een evenwichtige verdeling in de verantwoordelijkheden en in te zetten capaciteit van de inschrijver en betrokkenen van de gemeente. De benodigde capaciteit en eventuele randvoorwaarden hiervoor, voor zowel de inschrijver als de betrokken gemeente, worden door de inschrijver kenbaar gemaakt in het mee te leveren implementatieplan bij de inschrijving (zie tevens wensen). De initiële implementatie is uiterlijk 31-12-2022 voor de gehele scope (exclusief opties) gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooien van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van de gemeente.
162. In aanvulling op het conceptimplementatieplan, bijgevoegd bij uw inschrijving, levert inschrijver uiterlijk een maand na gunning van de opdracht, ter goedkeuring aan de gemeente, een definitief plan van aanpak. Dit zal ten minste voldoen aan de eisen en wensen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
163. Uiterlijk 2 weken na goedkeuring van het plan van aanpak door de gemeente, zal inschrijver starten met het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de implementatie.
164. Inschrijver houdt in zijn planning rekening met voldoende tijd voor de gemeente om de geïmplementeerde Oplossing te testen en te accepteren voor Go-Live. De planning van de inschrijver is zodanig opgesteld en afgestemd dat een gecontroleerde en realistische Go-Live haalbaar is.
165. De gemeente eist vaste aanspreekpunten (één per deelgebied, indien van toepassing) tijdens de implementatie m.b.t sales/accountmanagement, implementatie-activiteiten en helpdesk/servicedesk. Inschrijver werkt met een vaste en compacte bezetting tijdens de implementatie van de aangeboden Oplossing.
166. Voor het verzorgen van de opleidingen door inschrijver leidt inschrijver 10 key-users (vormgegeven in één klasje) op. De inschrijver verzorgt deze opleidingen (inclusief het beschikbaar stellen van trainingsmateriaal). De key-users zullen volgens het train-the-trainer concept de andere collega's in de organisatie trainen.
167. Acceptatie door de gemeente vindt plaats op basis van nader op te stellen specificaties en uitvoering van testcases, gebaseerd op de aanbestedingsdocumenten en uw inschrijving. In de projectplanning wordt rekening gehouden met correctieve herstelwerkzaamheden van issues. Na definitieve acceptatie door de gemeente wordt gezamenlijk een draaiboek voor livegang opgesteld op basis waarvan geplande in productie name plaatsvindt.
168. De inschrijver levert een projectmanager die verantwoordelijk is voor de planning, resources, voortgang en oplevering van gehele implementatie. De projectmanager is minimaal 1 maal per twee weken on-site bij de gemeente indien van toepassing met de in acht neming van de RIVM-richtlijnen in relatie tot COVID-19. De gemeente zal tevens een projectmanager aanstellen die in nauwe samenspraak werkt met uw projectmanager en de overeengekomen activiteiten aan de zijde van de gemeente tijdig (in)regelt. Tenzij nadrukkelijk anders aangetoond wordt, is inschrijver verantwoordelijk voor een tijdige en complete implementatie van de opdrachtscope. Met als uitzondering dat de verwerking in de gekoppelde applicatie buiten de invloedssfeer van de inschrijver ligt.

4.2 Conversie van data

De gemeente gebruikt de e-Suite van Atos en Corsa van BCT. De gemeente sluit lopende zaken in de huidige zaak- en documentoplossingen zoveel mogelijk af. De conversie van e-Suite van Atos maakt deel uit van de implementatiescope van deze opdracht. Het totaal aantal zaken in de e-Suite betreft 61442 zaken en 190661 documenten, hoofdzakelijk van formaten MS-Word, MSG, PDF, JPEG, JPG, TIF en PNG. Deze documenten hebben een opslagomvang van 78GB. Voor de content (data en documenten) in Corsa hoeft geen conversie plaatst te vinden. Let op: genoemde cijfers hebben peildatum 11-11-2021, zijn indicatief, en kunnen nog veranderen.

4.3 Implementatie dienstverlening

169. De basis technische en organisatorische implementatie van de opdrachtscope moet door inschrijver worden aangevuld met 80 ondersteuningsdagen voor extra ondersteuning van de gemeente bij de implementatie, die naar eigen inzicht van de gemeente ingezet kunnen worden, bijvoorbeeld voor begeleiding voor het inrichten.

4.4 Documentatie

170. Alle documentatie (waaronder opleidingsmateriaal, instructies en helpteksten) met betrekking tot de Oplossing wordt beschikbaar gesteld in de Nederlandse taal.
171. De gemeente is gerechtigd om documentatie voor eigen gebruik te vermenigvuldigen en te gebruiken.
172. Ieder onderdeel van de Oplossing (zoals registraties, functionaliteit, koppelingen en bestandsuitwisselingen) kent zijn eigen handleidingen / werkinstructies / helpteksten. Deze zijn actueel en gebaseerd op de aangeboden versie van de applicatie, ten minste voor de laatste en twee voorlaatste versies (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur).
173. Er is specifieke documentatie beschikbaar voor de functioneel beheerders ter volledige ondersteuning van de bovengenoemde beheerwerkzaamheden.
174. De gemeente heeft te allen tijde beschikking over het meest recente datamodel (attributen en zaaktypen) van de Oplossing ten behoeve van het vervaardigen van managementinformatie.
175. Inschrijver levert in de startfase van de implementatie documentatie en informatie, waaronder tenminste: 1) een architectuurplaat, inclusief alle koppelingen, 2) een korte technische beschrijving van de koppeling (met onder andere welke integratiestijl (berichtuitwisseling, bestandsuitwisseling of integratie) en welke STUF en (REST-)API-standaarden (indien van toepassing)) en 3) een korte functionele beschrijving van de koppeling (welk doel en welke data gaat van waar naar waar, welk koppelvlak). Inschrijver houdt deze documentatie actueel voor zover het gaat om de technische beschrijving van de eigen kant van de koppeling.

4.5 Privacy

176. Parallel aan de implementatie kan een Data Protection Impact Assessment (hierna genoemd: DPIA) (georganiseerd en bekostigd door de gemeente) worden uitgevoerd. Deze heeft betrekking op de beoogde verwerking(en) van (persoons-)gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de nieuwe Oplossing. Uit deze DPIA kan blijken dat additionele technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen moeten worden uitgevoerd teneinde de geconstateerde hoge risico's te mitigeren. Inschrijver dient alle medewerking, waaronder het verstrekken van alle relevante informatie, te leveren aan de gemeente om ervoor te zorgen dat de DPIA kan worden uitgevoerd en tijdig kan worden afgerond.

Eventuele kosten die hieraan verbonden (kunnen) zijn - voor medewerking aan de DPIA en het oplossen van tekortkomingen naar aanleiding van de DPIA, in afwijking op het overeengekomene in de aanbestedingsdocumenten en de overeenkomst die op basis hiervan tot stand is gekomen - dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving. De DPIA zal binnen een termijn van zes maanden na definitieve gunning worden afgerond, voor zover inschrijver alle relevante informatie tijdig heeft verstrekt.

5 Beschikbaarheid, performance en serviceniveau

5.1 Beschikbaarheid.

177. De gehele Oplossing is 24 uur per dag / 7 dagen per week toegankelijk rekening houdend met de volgende percentages en tijdsblokken, onafhankelijk van tijd, plaats en type device. De beschikbaarheid van de gehele (inclusief alle omgevingen van de) Oplossing (functionaliteit en data), uitgaande van een beschikbaarheid van de gemeentelijke infrastructuur van 100%, wordt op werkdagen van 08:00 tot 23:00 uur voor ten minste 99,5% over één jaar gegarandeerd. Voor eventuele webportalen geldt: van 07:00 tot 23:00 uur op alle dagen, voor ten minste 99,5% over één jaar gegarandeerd. Buiten de genoemde tijden of voor niet-productieomgevingen geldt een beschikbaarheidsgarantie van 95% over één jaar binnen de gestelde kantoortijden.
178. Downtime vanwege installatie- en herstelverzoeken en gepland beheer en onderhoud van de gemeente wordt niet meegerekend in het meten van deze beschikbaarheid. Gepland beheer en onderhoud, met risico op downtime, worden in beginsel buiten deze tijden uitgevoerd. Op de webportalen verschijnt dan een begrijpelijke onderhoudsmelding. Gedurende de beschikbaarheid van alle omgevingen wordt een gelijke performance aangeboden, waarmee ten minste wordt voldaan aan de gestelde performancevereisten.
179. De inschrijver is zonder enig voorbehoud verantwoordelijk voor backup, restore, recovery en uitwijk met betrekking tot de gehele Oplossing. Hierbij geldt een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 4 uur.
180. Er is een standaard serviceniveau-afspraken voor klanten die de applicatie gebruiken voor continue dienstverlening. Deze SLA dient te voldoen aan alle gestelde eisen en maakt onderdeel uit van de inschrijving als een geldigheidsproduct.
181. De aangeboden Oplossing is inclusief voldoende opslagruimte en voldoende dataverbinding voor het benodigde dataverkeer (initieel en gedurende de contractduur) voor adequaat gebruik door de gemeente. De inschrijver rapporteert over, en geeft bij voorkeur realtime inzicht in deze beschikbaarheid en stabiliteit.

5.2 Performance

182. Alle interactieve - niet zijnde batchverwerkingen - gebruikersinterfaces van de Oplossing voor de gebruikers - zowel intern (medewerkers) als extern (burgers, bedrijven en instellingen) - en functioneel beheerders worden in 95% van de gevallen binnen 2 seconden getoond. Dit geldt ook voor het tonen van documenten tot 4 MB. Let op: voor wat betreft reactie van de gehele Oplossing op besturings- en invoermogelijkheden met muis en toetsenbord geldt een directe respons: er is geen vertraging tijdens typen. Uitgezonderd hierop wordt: 1) het maken van rapportages, 2) het genereren van documenten met daarin opgenomen a) externe gegevens van buiten de aangeboden Oplossing of b) gedetailleerde grafische gegevens, 3) breed zoeken in de Oplossing en 3) koppelingen / integraties met derden. De overige 5% van de gevallen en de bovengenoemde uitzonderingen duren in principe nooit langer dan 3 minuten, mits dit in alle redelijkheid valt onder de performanceaspecten waarvoor inschrijver verantwoordelijk mag worden gesteld.

5.3 Onderhoud

183. De inschrijver verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst het aanbrengen van wijzigingen in de programmatuur en / of de gegevensstructuur van (delen van) de Oplossing t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking daarvan: om ad-hoc problemen op te lossen (correctief onderhoud); om problemen voor te zijn (preventief

- onderhoud); naar aanleiding van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing van wet- en regelgeving, nieuwe (versies van) systeemsoftware, wijzigingen in (het koppelvlak van) een gekoppelde applicatie, etc. (adaptief onderhoud); naar aanleiding van het planmatig uitbreiden, vernieuwen en / of aanpassen van functionaliteiten (functioneel onderhoud). Het betreft steeds zowel functionaliteit als (het verbeteren van) de stabiliteit, performance, beveiliging, beheersbaarheid, etc. Geleverde koppelingen vallen volledig onder het onderhoud (zie ook GIBIT, 2020: artikel 8.3) voor zover deze expliciet in de opdrachtscope zijn uitgevraagd, dan wel berusten op in het programma van eisen gestelde koppelingsstandaarden. Al het onderhoud, in relatie tot de geformuleerde opdrachtscope, wordt geacht inbegrepen te zijn in de inschrijving.
184. Om de gehele Oplossing in relatie tot haar technische omgeving op een juiste wijze te kunnen onderhouden en beheren, wordt de Oplossing up-to-date en compliant gehouden op ten minste de laatste en de twee voorlaatste versies voor alle gerelateerde programmatuur (ook wel N-2 voor alle vereiste programmatuur, bestaande uit (client)middleware, databaseprogrammatuur (server en client), servers en hun besturingssystemen, virtualisatietechnieken, etc.), zodanig dat de vermelde functionaliteiten gedurende de gehele contractduur in stand gehouden worden, tenzij partijen om wat voor reden schriftelijk iets anders overeenkomen. Inschrijver zal, uiterlijk binnen 12 maanden na het beschikbaar komen van nieuwe versies, de aanpassingen van de Oplossing hiervoor beschikbaar stellen. De inschrijver mag tot deze tijd 1 versie achterlopen). Voor de gemeente geldt N-2 als laatste in gebruik zijnde versie. Detailafspraken hierover worden in de technische implementatie sessies met inschrijver overeengekomen en eventueel in een DAP nader vastgelegd.
185. Voor het uitvoeren en afhandelen van alle wijzigingen die vallen buiten de scope van de opdracht, levert inschrijver voor de start van de uitvoering een plan van aanpak en een raming voor de eventuele kosten en doorlooptijd. Pas na akkoord van de betrokken gemeente op dit plan van aanpak zal inschrijver zijn werkzaamheden starten.
186. Nieuwe releases moeten er in ieder geval voor zorgen dat de functionaliteit, zoals beschreven in deze aanbestedingsdocumentatie, gebruikt kan blijven worden. Nieuwe releases mogen dus niet leiden tot een verminderde functionaliteit of het niet meer kunnen voldoen aan de eerder hieraan gestelde eisen en wensen.
187. Nieuwe releases worden standaard voorzien van releasenotes, die worden verstrekt aan de gemeente in de Nederlandse taal. De releasenotes omvatten ten minste: instructiemateriaal, informatie over eventuele impact op koppelingen, informatie over eventuele impact op certificaten en informatie over gewijzigde functionaliteit.
188. Nieuwe releases worden standaard uitgerold op de testomgeving. Deze kunnen in geval van releasefunctionaliteit die beduidende impact heeft op het gebruik, verplichte configuratie activiteiten van de gemeente vergt of niet standaard gedeactiveerd is, met een termijn van minimaal 3 werkdagen worden getest, alvorens de release wordt uitgerold naar de productieomgeving. Nieuwe releasenotes dienen 5 werkdagen voor aanvang van de eerder genoemde testperiode beschikbaar gesteld te worden. In het geval van urgente productieverstoringen heeft de inschrijver het mandaat om bij productie belemmerende bevindingen gedurende het testen op te lossen en door te voeren.
189. Het wijzigingen- en releasebeheer omvat eveneens het uitbrengen van impact analyses op basis van business requirements. Dit zijn verzoeken op vragen over de (on)mogelijkheden van uw Oplossing om deze adequaat in te zetten en af te stemmen op de organisatiebehoefte. Het betreft hier doorgaans kort advies. Voor uitvoerige evaluatie- en onderzoeksvragen zal aanvullende opdrachtverstrekking plaatsvinden.

5.4 Support

190. De inschrijver verzorgt een helpdesk, welke als 'single point of contact' dienst doet voor het stellen van vragen, melden van incidenten en indienen van wijzigingsvoorstellen, alsook voor informatie over de afhandeling daarvan. De helpdesk is telefonisch bereikbaar van 8.00 uur tot 18.00 uur op werkdagen (maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële feestdagen). Buiten deze tijden wordt een calamiteitenregeling door inschrijver beschikbaar gesteld (van toepassing zijnde op de incidenten met prioriteit TOP zoals onderstaand beschreven). In de SLA geeft inschrijver de omgang, respons- en oplostijden aan voor aangemelde incidenten. Daarbij wordt tevens de calamiteitenregeling beschreven. Uiteraard wordt hierbij geen afbreuk gedaan aan ondergestelde eisen.
191. De helpdesk is ook beschikbaar via internet (webportaal of e-mail). Vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen kunnen op alle dagen 24 uur per dag online worden ingediend (formulier). Dergelijke online vragen, meldingen van incidenten en wijzigingsvoorstellen worden automatisch per mail bevestigd en daarmee geregistreerd. Tevens kan de voortgang van deze incidenten en wijzigingsmeldingen digitaal worden geraadpleegd en gevolgd.
192. Op basis van de urgentie en impact onderscheidt inschrijver in ieder geval vier prioriteiten voor incidenten en andersoortige meldingen (vragen, verzoek om informatie, service requests), te weten hoog, midden, laag en zeer laag. Naast bovenstaande prioriteiten is er een categorie 'TOP' welke van toepassing is voor incidenten waarbij de dienstverlening van de gemeente (of de processen) ernstige hinder ondervindt (webportalen niet-beschikbaar, voor beheerders niet-beschikbaar), waarbij de informatieveiligheid in het gedrang komt of waarbij doorwerken in de Oplossing leidt tot schade aan de Oplossing of de data. Bij het indienen van een melding of incident is de gemeente altijd leidend in de bepaling van de prioriteit van de melding en daarmee zelfstandig sturend voor de onderstaand beschreven reactie-, oplos- en statusupdate-tijden.
193. In het proces tussen het optreden van een incident en de definitieve Oplossing onderscheidt inschrijver in ieder geval de volgende begrippen met bijbehorende definitie:
- Responstijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het versturen van de ontvangstbevestiging door inschrijver.
 - Reactietijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding tot het aannemen van de melding door één van de oplosgroepen van inschrijver.
 - Oplostijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en het aanbieden van een Oplossing (bij incidenten en wijzigingen) of het beantwoorden van een vraag.
 - Statusupdate tijd: de maximale tijd tussen het indienen van een melding en de eerste statusupdate, of tussen de voorgaande statusupdate en de meest recente statusupdate.
194. Met betrekking tot de reactietijden, oplostijden en statusupdates gelden de volgende minimale service niveaus:

Prioriteit	Reactietijd	Oplossingstijden		Statusupdate tijden
		Workaround	Oplostijd	
TOP	30 minuten	4 uur	8 uur	30 minuten
Hoog	1 uur	4 uur	48 uur	2 uren
Midden	1 werkdag	2 werkdagen	Planmatig	Realtime digitaal statusinzicht
Laag	2 werkdagen	Antwoord binnen een week	In een volgende release	Realtime digitaal statusinzicht

195. De inschrijver kan de gemeente niet dwingen om bij problemen eerst naar een hogere versie te gaan voordat er support wordt gegeven. Zolang de gemeente zich houdt aan de afgesproken eisen dient de inschrijver de gemeente binnen de bestaande versies van de Oplossing te ondersteunen (N-2).

5.5 Exitregeling

196. Door inschrijver wordt voor de in gebruik name van de Oplossing een exitovereenkomst opgesteld, zoals benoemd in de GIBIT, 2020: artikel 22. Inschrijver beschrijft hierbij de wijze waarop de gegevens terug beschikbaar worden gesteld aan de gemeente vanuit de gehele Oplossing, decommissioning van de totale Oplossing (inclusief acceptatie hiervan) plaatsvindt, welke termijnen gelden gedurende deze exitprocedure en welke capaciteit en kosten hiermee gemoeid gaan. De kosten voor het opstellen van deze (concept)exitovereenkomst (inclusief exitplan) dienen in de inschrijving opgenomen te zijn. De kosten voor uitvoering van de exitovereenkomst vallen buiten de inschrijving.

6 Opties

6.1 Algemeen

Onderstaande opties kunnen optioneel en aanvullend op de beschreven opdrachtscope door de gemeente worden afgenomen. Het kenbaar maken of gebruik wordt gemaakt van aangeboden opties vindt uiterlijk plaats voor 1 juli 2023. Er worden separaat afspraken gemaakt over de werkelijke implementatie en in productie name van deze opties. De prijsstelling van opties (gebruiksrecht en implementatiediensten) wordt separaat op het prijzenblad uitgevraagd. Deze prijsstelling van opties en het feit of opties wel of niet worden aangeboden door de inschrijver worden niet meegenomen in de beoordeling van de inschrijvingen en het (voorlopige) gunningsbesluit. Alle generieke eisen die zijn gesteld gelden onverminderd voor het aanbieden en leveren van deze opties. Er worden vooralsnog geen specifieke eisen en wensen ten aanzien van deze opties opgesteld.

6.2 Optionele functionaliteit

197. Module bestuurlijke besluitvorming (BBV): in aanvulling op de ambtelijke besluitvormingsprocessen oriënteert de gemeente zich graag op de wijze waarop bestuurlijke besluitvormingsprocessen door de Oplossing kunnen worden ondersteund. Aanvullend op de reeds gestelde eisen betekent dit concreet: vergaderingen in al hun verschijningsvormen dienen in voorbereiding, uitvoering en afhandeling ondersteund te worden. Hierbij gelden ten minste de volgende functionaliteiten: vastleggen van vergadercycli, inplannen van zaken op een specifieke vergadering, accepteren van vergaderstukken, beoordelingen door portefeuillehouders en/of commissies (commissievergaderingen), agenderen van de vergadering, verspreiden van vergaderstukken aan genodigden, het voeren van de vergadering, verslaglegging/notulering van de vergadering, publicatie en/of archivering van de vergaderstukken. Indien documenten/zaken (nog) niet geschikt zijn om in vergadering te brengen, worden retourprocessen ter correctie van zaken efficiënt ondersteund. De werelden van zaakgericht werken en bestuurlijke besluitvormingsprocessen worden voor de gebruiker inzichtelijk bijeengebracht.
198. De Wet open overheid (Woo) vervangt de huidige Wet openbaarheid van bestuur (Wob) en treedt met ingang van 1 mei 2022 in werking. Het grote verschil is dat de Woo een actieve openbaarmaking van overheidsinformatie inhoudt. Concreet dient de informatie geanonimiseerd te worden om vervolgens te worden gepubliceerd op bijvoorbeeld een toekomstig platform als PLOOI. De gemeente zou graag ondersteuning van de Oplossing zien voor specifiek het anonimiseren van te publiceren documenten en de mogelijkheid van de Oplossing voor het publiceren conform de standaarden van PLOOI. Aan de inschrijver wordt gevraagd aan te geven hoe zij dit kunnen faciliteren.

6.3 Optionele koppelingen

De gemeente heeft geen optionele koppelingen voorzien.

Naam ondergetekende (conform uittreksel handelsregister en / of volmacht en UEA):	
Namens aanbieder (bedrijf):	
Gevestigd te (plaats):	
Ondergetekende verklaart namens aanbieder, in zijn hoedanigheid van (functie):	
Datum:	
Handtekening:	